表 9

以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員作出有關改善制度的建議
入境事務處	49	3(6%)	43(88%)	3(6%)	7
九廣鐵路公司	11	1(9%)	10(91%)		
工業貿易署	3		3(100%)		
土木工程署	2		2(100%)		
土地註冊處	3		3(100%)		
大學教育資助委員會秘書處	1		1(100%)		
公司註冊處	8	2(25%)	6(75%)		2
水務署	63	9(14%)	54(86%)		1
平等機會委員會	6	1(17%)	5(83%)		
市區重建局	1		1(100%)		
立法會秘書處	1		1(100%)		
民政事務總署	43	5(12%)	38(88%)		8
民航處	1		1(100%)		
司法機構政務長	28	3(11%)	25(89%)		
地政總署	120	8(6.7%)	111(92.5%)	1(0.8%)	22
行政長官辦公室總務室	5		3(60%)	2(40%)	
社會福利署	78	8(10%)	61(78%)	9(12%)	1
拓展署	4		4(100%)		
知識產權署	1		1(100%)		
法律援助署	36		36(100%)		1
房屋署	279	49(17.6%)	225(80.6%)	5(1.8%)	23
政府物料供應處	4	1(25%)	3(75%)		
政府飛行服務隊	1		1(100%)		
政府產業署	11	1(9%)	9(82%)	1(9%)	2
政府統計處	2		2(100%)		
政府新聞處	1		1(100%)		
政府總部					
- 工商局	1		1(100%)		
- 工商及科技局	1	1(100%)			
- 公務員事務局	5	3(60%)	2(40%)		
- 民政事務局	4	1(25%)	3(75%)		1
- 房屋及規劃地政局	1		1(100%)		
- 政務司司長辦公室	14	9(64%)	5(36%)		
- 保安局	3	1(33%)	2(67%)		1
- 財政司司長私人辦公室	1		1(100%)		
- 財經事務局	1	1(100%)			
- 財經事務及庫務局	1		1(100%)		
- 教育統籌局	6		5(83%)	1(17%)	
- 運輸局	7	1(14%)	6(86%)		1
- 經濟局	1	1(100%)			
- 經濟發展及勞工局	1		1(100%)		
- 衞生福利及食物局	2		2(100%)		
- 環境運輸及工務局	13	1(8%)	12(92%)		1
香港考試及評核局	6	1(17%)	5(83%)		1
香港金融管理局	9		9(100%)		

機構	投訴個案數目	已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員作出有關改善制度的建議
香港房屋協會	21	1(5%)	20(95%)		
香港房屋委員會	17	6(35%)	11(65%)		
香港海關	14	2(14%)	12(86%)		
香港康體發展局	2		2(100%)		
香港電台	2		2(100%)		
香港藝術發展局	2	1(50%)	1(50%)		2
香港警務處	1		1(100%)		
律政司	6		6(100%)		
食物環境衞生署	136	19(14%)	111(82%)	6(4%)	3
差餉物業估價署	12	2(17%)	10(83%)		
建築署	4		4(100%)		
屋宇署	84	11(13%)	73(87%)		10
破產管理署	14	1(7%)	13(93%)		1
個人資料私隱專員公署	7		7(100%)		4
庫務署	1		1(100%)		
消防處	13	1(8%)	12(92%)		
海事處	2		1(50%)	1(50%)	
規劃署	18	1(6%)	17(94%)		1
教育署	44	3(7%)	41(93%)		4
郵政署	28	11(39%)	17(61%)		4
康樂及文化事務署	66	21(32%)	43(65%)	2(3%)	11
渠務署	25		25(100%)		
強制性公積金計劃管理局	7	2(29%)	5(71%)		
稅務局	30	12(40%)	18(60%)		
勞工處	40		36(90%)	4(10%)	
電訊管理局	12	1(8%)	11(92%)		5
路政署	23	3(13%)	20(87%)		
廉政公署	1		1(100%)		
運輸署	204	17(8%)	186(91%)	1(1%)	2
僱員再培訓局	3	1(33%)	2(67%)		
漁農自然護理署	22	2(9%)	20(91%)		
影視及娛樂事務管理處	4	2(50%)	2(50%)		1
機場管理局	2	1(50%)	1(50%)		
機電工程署	7		7(100%)		
衞生署	17	2(12%)	13(76%)	2(12%)	
學生資助辦事處	9	3(33%)	6(67%)		
選舉事務處	1		1(100%)		
環境保護署	29	2(7%)	27(93%)		5
醫院管理局	54	9(17%)	41(76%)	4(7%)	7
職業訓練局	2		2(100%)		
懲教署	162	1(1%)	135(83%)	26(16%)	2
證券及期貨事務監察委員會	9		9(100%)		
合計	**1,996**	**249**	**1,679**	**68**	**134**

註 1： 列入《申訴專員條例》附表 1 ，但於本報告年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方法終結關於它們的投訴的機構，並無列入表 9 。

註 2： 二零零三年二月二十八日，教育署的職能併入教育統籌局，該署不復存在。在此日期以後，有關該署的投訴視作投訴教育統籌局，列入「政府總部」之下。